



Cocriação de Valor

FGV-CEAG

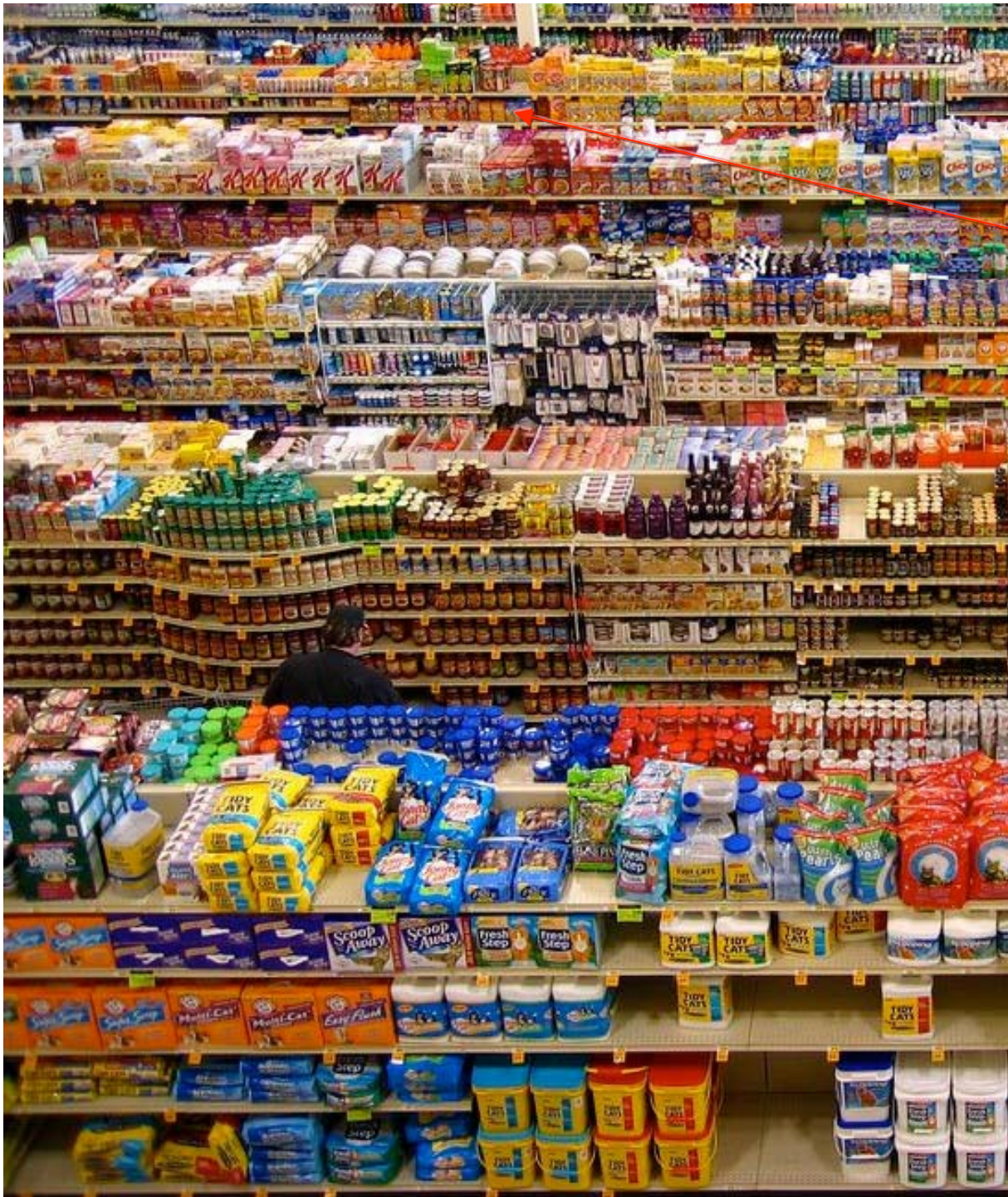
27/4/10

André Coutinho

acoutinho@symnetics.com.br

andrercoutinho.wordpress.com





SEU PRODUTO
ESTÁ AQUI

...cresceu a
oferta de
produtos e
serviços

Symnetics



CÓPIA

“COMMODITIZAÇÃO”

GENÉRICOS

PRODUTOS
CHINESES

ORIGINAL



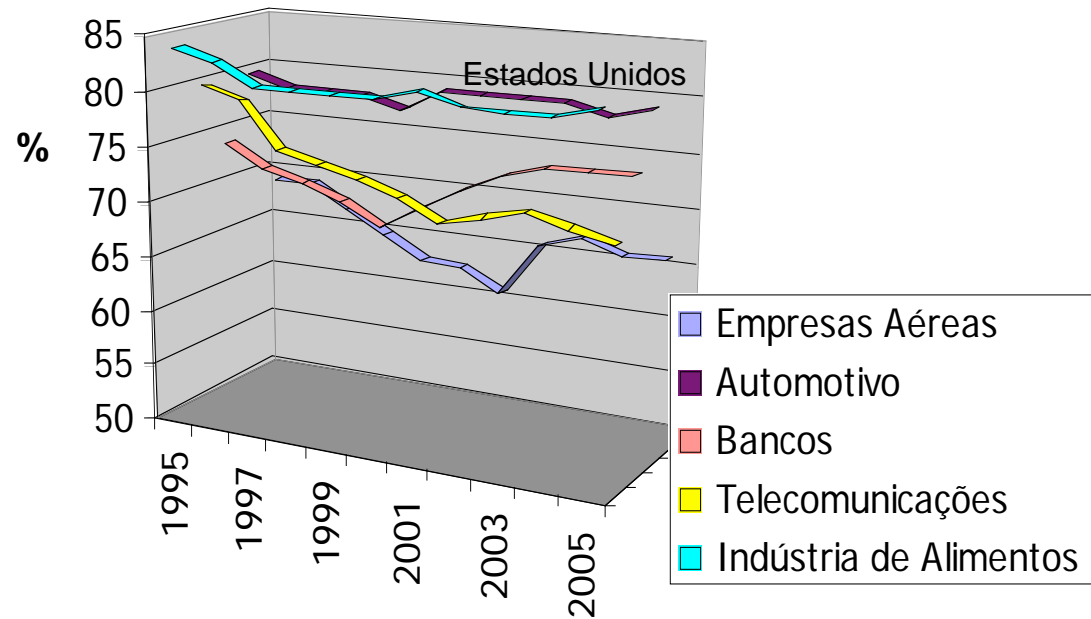


a difícil percepção
de **VALOR**
por parte dos
clientes

(e o “aceitar pagar
mais”)

Symnetics como anda a satisfação dos clientes?

Índice de Satisfação de Clientes



American Customer Satisfaction Index





O que fazer...

investir + em
publicidade e
propaganda?

Mas...funciona?

7% pessoas acreditam em propaganda

68% querem menos propaganda

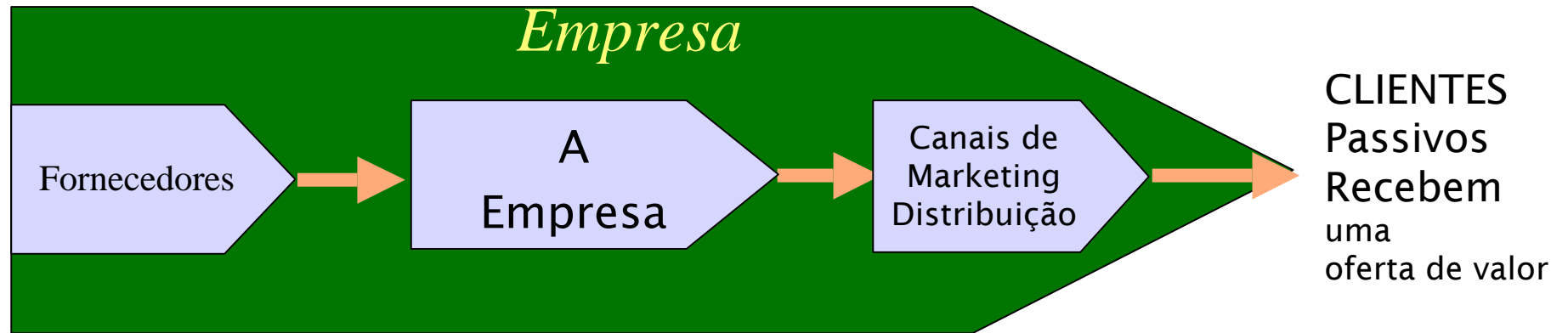
Cresceram os serviços de proteção ao consumidor.

Em alguns países, o SPAM (propaganda por e-mail)
já é proibido por lei

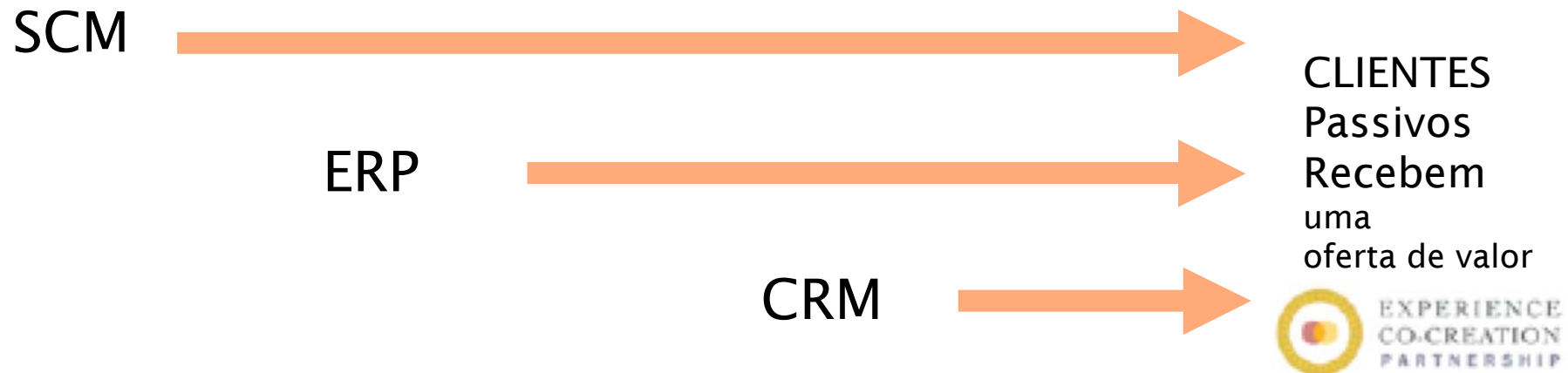
Telemarketing funciona?

Fonte: Wave 3

Historicamente, as empresas se organizaram para desenvolver, produzir e entregar produtos e serviços



O **desafio da gestão**: tornar este processo o mais eficiente possível, inclusive com uso intensivo de tecnologia da informação *he Firm*

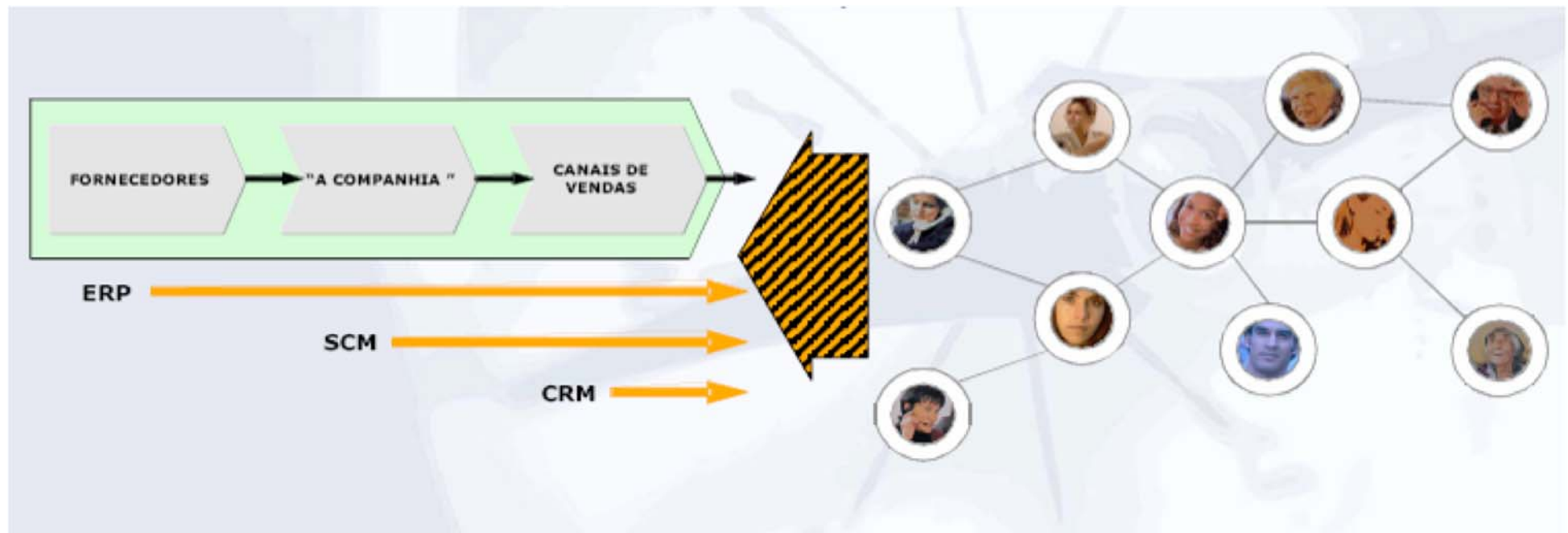


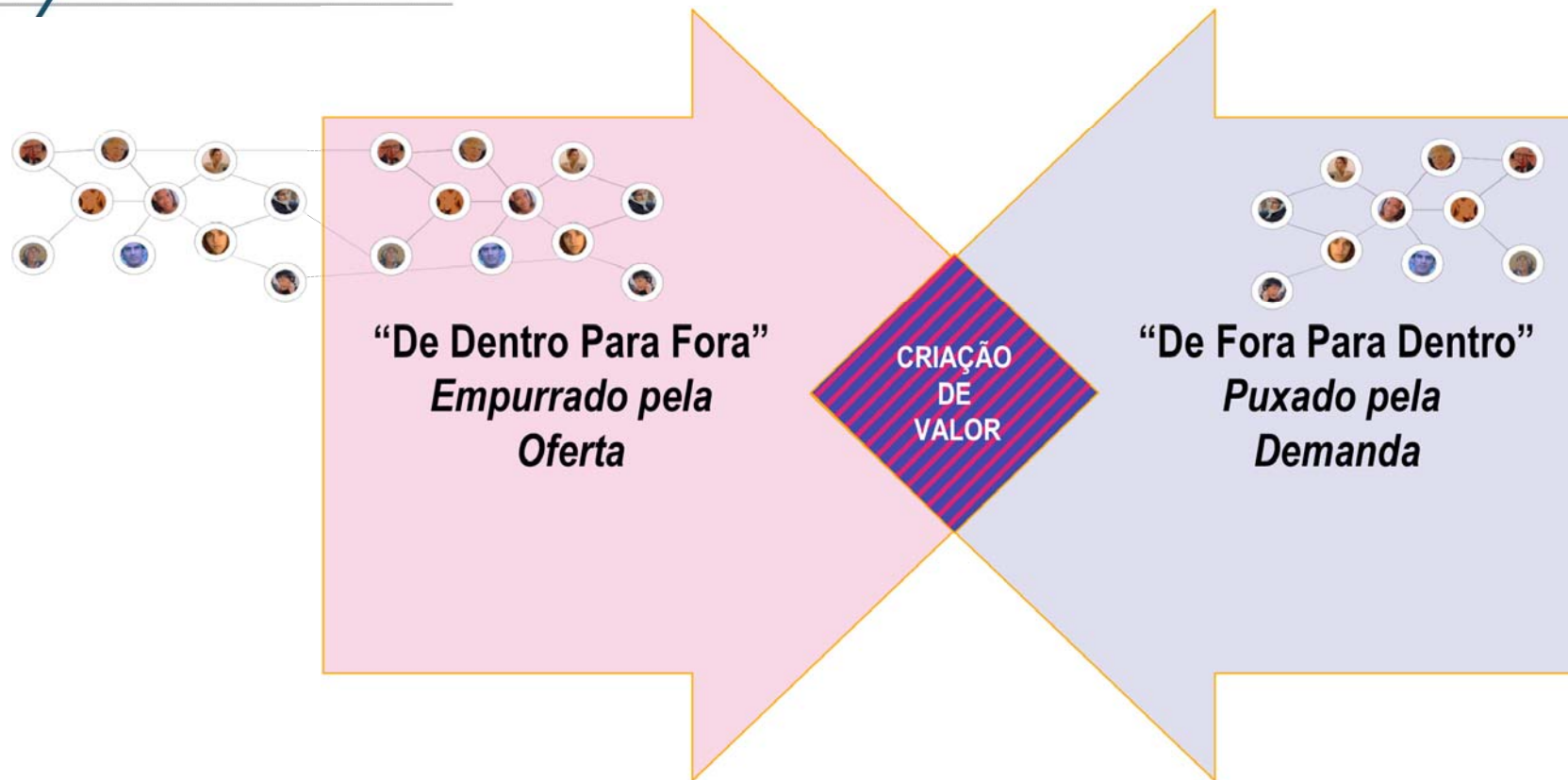
Symnetics



As pessoas
estão mais
conectadas,
informadas,
ativas do
que nunca...

Indivíduos com maior “**empoderamento**” fundamentalmente desafiam o paradigma convencional da criação de valor centrado em produtos-serviços e na própria empresa





- Lógica dominante da criação de valor dos últimos 75 anos.
- Cliente é passivo e pode até destruir valor.

- Lógica que começa a se formar graças às tecnologias de informação e comunicação
- O cliente, ativo, conectado e informado torna-se “cocriador de valor”.

O VALOR ATRAVÉS DA EXPERIÊNCIA



VALOR

=

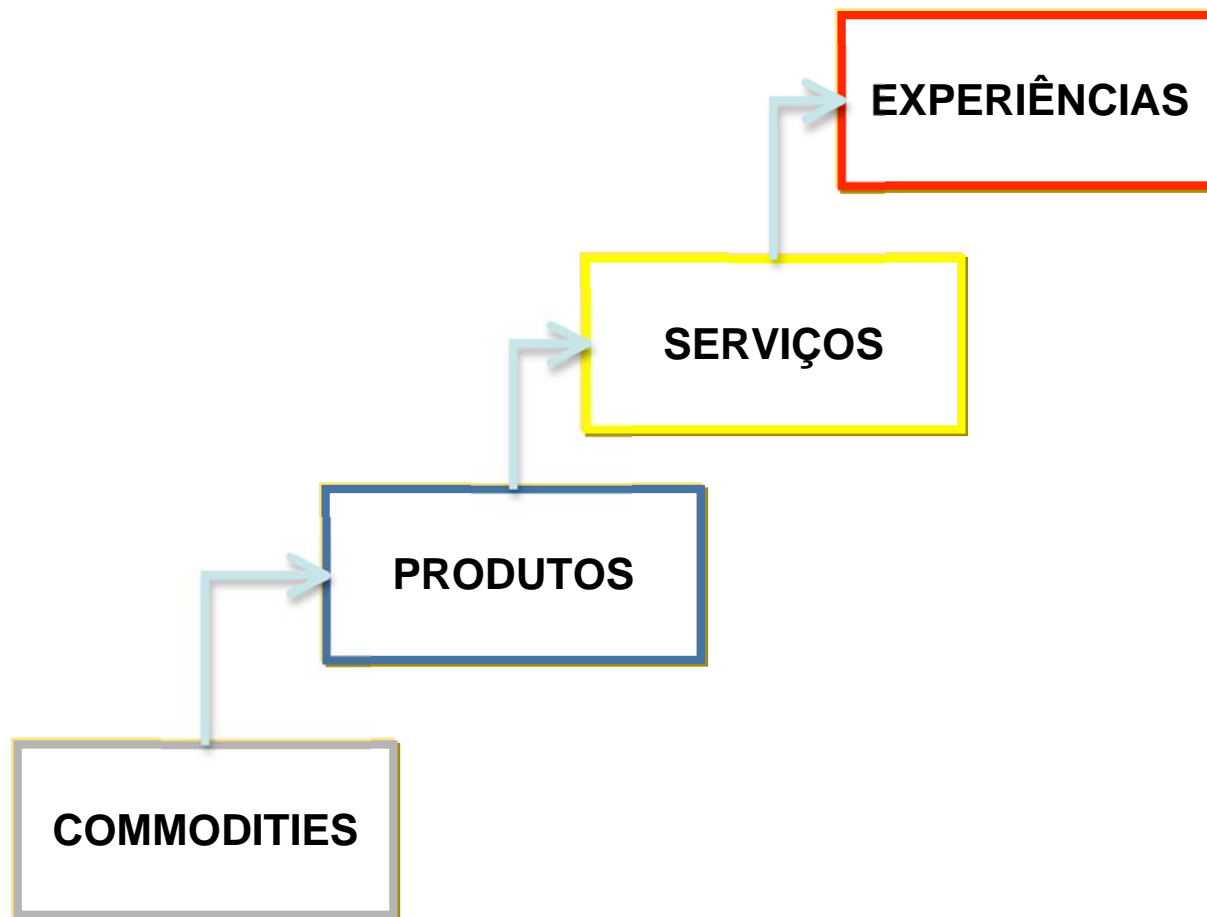
RELEVÂNCIA

SIGNIFICADO

APRENDIZADO

...para os clientes

A evolução do VALOR para o cliente



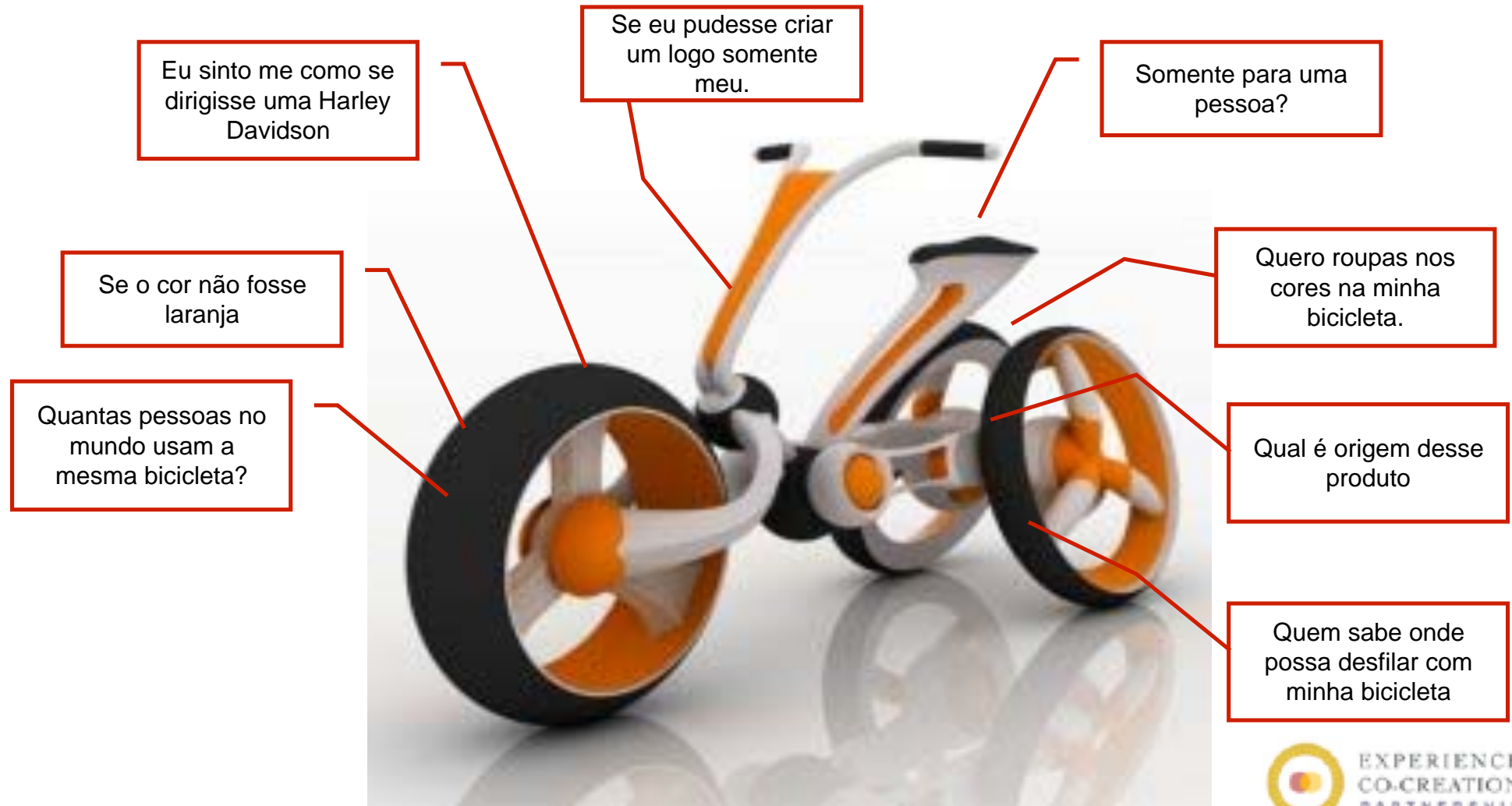
PADRÃO

ÚNICO

VALOR PARA O CLIENTE



A bicicleta no foco da experiência



Symnetics

Nike+ platform engages runners and communities through various “environments” designed around value-generating interactions

**Run
Tracking**



**Mapping and
Sharing Runs**



**Challenge
Others**



**Listening to Music
& Publishing
Playlists for
Running**



**Running
Resolutions**



**Nike Running
Clubs and
Nike-Sponsored
Events**



**Training with
a Running
Coach,
Interacting
with a
Running Star**



**Running blog
and discussion
boards**



Source: “The Power of Co-Creation”, Venkat Ramaswamy and Francis Guillard, Simon & Schuster, 2010

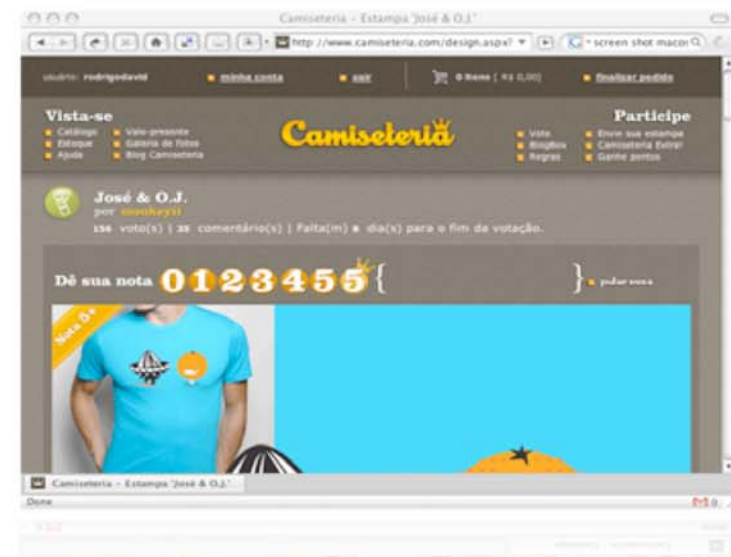
Em Poucas Palavras...

O Camiseteria é um **curso** permanente de **estampas** para **camisetas** que distribui **prêmios** em produtos e **dinheiro**.

Além disso, é uma **loja virtual** e uma **comunidade** de **designers** e amantes de camisetas.

Symnetics

www.camiseteria.com.br



Symnetics cocriação de produtos



Symnetics Conteúdo gerado pelo usuário

60 mil usuários

Mais de 15 mil estampas

Mais de 150 modelos

Nenhum estilista contratado

Aderência a demanda do mercado

Risco próximo de zero

Se você confia em
seu cliente, a chance
do cliente confiar em
você é maior, ou não?



Welcome, Guest

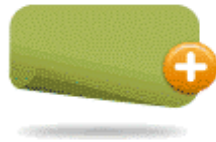
Sign In
to share, vote
& discuss

SIGN IN

Check out
the latest
ideas now!

Help shape the future of Starbucks—with your ideas

You know better than anyone else what you want from Starbucks. So tell us. What's your Starbucks Idea? Revolutionary or simple—we want to hear it. Share your ideas, tell us what you think of other people's ideas and join the discussion. We're here, and we're ready to make ideas happen. Let's get started.



share

Post your Starbucks Idea—from ways we could improve to things we've never even thought of.



vote

Check out other people's ideas and vote on the ones you like best. The community votes. The community decides.



discuss

Talk about ideas with other customers and our Starbucks Idea Partners and help make them even better.



see

This is the proof. See which of your ideas were the most popular and watch as we take action.



EXPERIENCE
CO-CREATION
PARTNERSHIP

*“Welcome to **MyStarbucksIdea.com**. This is your invitation to help us transform the future of Starbucks with your ideas – and build upon our history of co-creating the Starbucks Experience together... So, pull up a comfortable chair and participate in My Starbucks Idea. **We’re here, we’re engaged, and we’re taking it seriously.**”*





Welcome, Guest

[View All Posts](#)

Sign In
to make a
comment.

SIGN IN

Nutritious Food Choices Including Vegan Options

Jul 01, 2008 by [sbx_kt](#)

[5 comments](#)

[RSS](#)

Food



Hi, my name is Katie. I am a registered dietitian and senior nutritionist for Starbucks. I have the pleasure of working with a group of passionate partners who are dedicated to bringing nutritious food & beverage options to your Starbucks store.

Under Review
Reviewed
Coming Soon
Launched

Hi, my name is Katie. I am a registered dietitian and senior nutritionist for Starbucks. I have the pleasure of working with a group of passionate partners who are dedicated to bringing nutritious food & beverage options to your Starbucks store.

As a Starbucks Idea Partner, I've enjoyed reading your posts and getting a better understanding of what our customers want. I'm thrilled to see the overwhelming requests for nutritious options – more whole grains, more fiber & protein, smaller portions, etc. as well as other options like gluten-free and vegan-friendly. Let me tell you: WE HEAR YOU!

CATEGORIES

PRODUCTS

Coffee & Espresso Drinks 8
Tea & Other Drinks 2
Food 7
Merchandise & Music 3
Starbucks Card 7
Other Product Ideas 7

EXPERIENCE

Ordering or Payment & Pick-Up 2
Atmosphere & Locations 8
Our Partners (Employees) 2
Other Experience Ideas 2

- Molasses Cookie
- Organic Vegan Fruit Scone with Pecans




Symnetics



Symnetics


www.fiatmio.cc



PIONEERS IN CIVIC BANKING

[YOUR RIGHTS](#)
[NUESTROS DEBERES](#)
[QUÉ NECESITAS](#)
[PARTICIPATE](#)
[CONECTA EN DIRECTO](#)
[CONÓCENOS](#)

[Acceso a Clavenet](#)
[Broker Online](#)



JOIN CIVIC BANKING

- 01 YOUR RIGHTS
- 02 OUR DUTIES
- 03 WE CARE ABOUT YOU
- 04 PARTICIPATE IN THE COMMUNITY
- 05 CONTACT ON-LINE

Entra en la Comunidad de Banca Cívica

ENTRA AQUÍ

ÚLTIMOS POST PUBLICADOS

CAN Edad de Oro, actividades para personas mayores

Fiesta de Hermandad del Valle del Aragón (sigue)
13 Junio 2008 – 15:13

Activos CAN, actividades de los clubes de jubilados de Caja Navarra

Viaje a la Laguna Negra (Soria) (sigue)
13 Junio 2008 – 14:02

¿NO ENCUENTRAS LO QUE BUSCAS? ¡PREGUNTANOS!

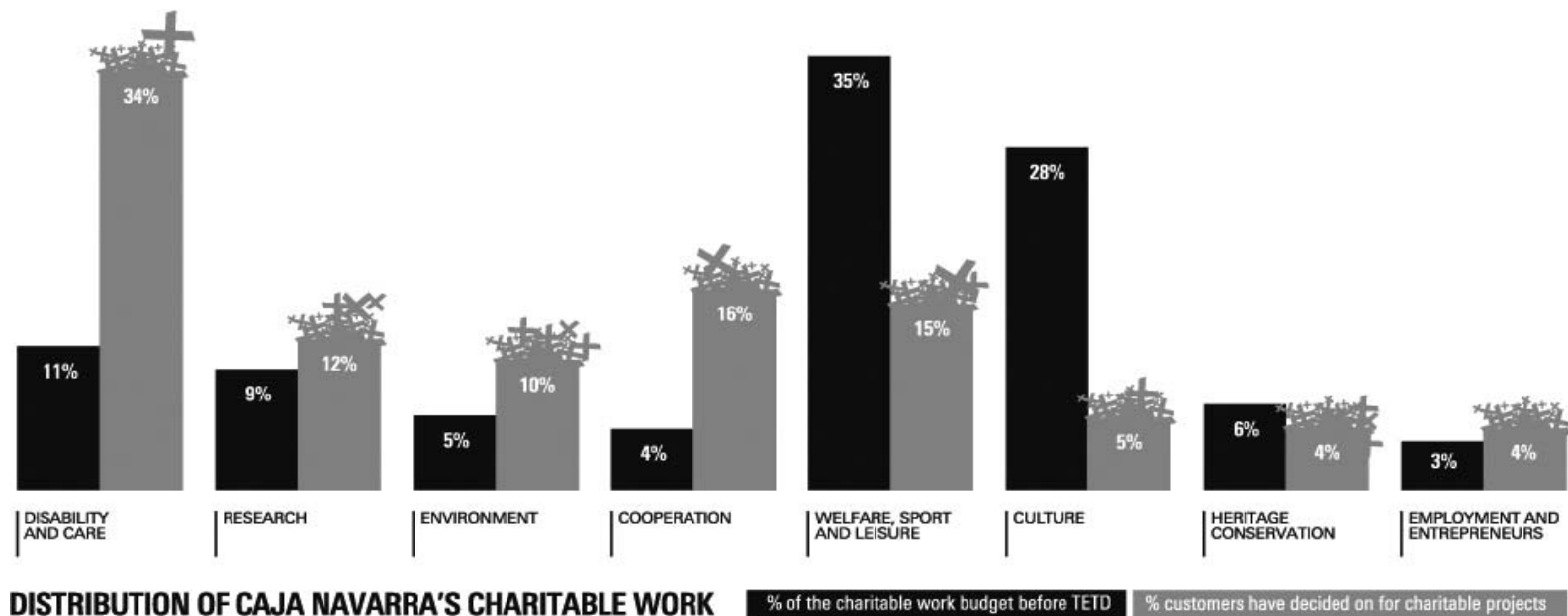
PARTICIPA EN LA BANCA CÍVICA ... AHORA SOMOS

2,655 projects presented» 537,300 customers who have chosen» 111 accounts explained» 5,907 people attending» 9,207 voluntary work offers» 2,307 volunteers» 20,773 hours of participation in projects» 3,785 activities in Canchas » 10,987 customers taking part in Cancha

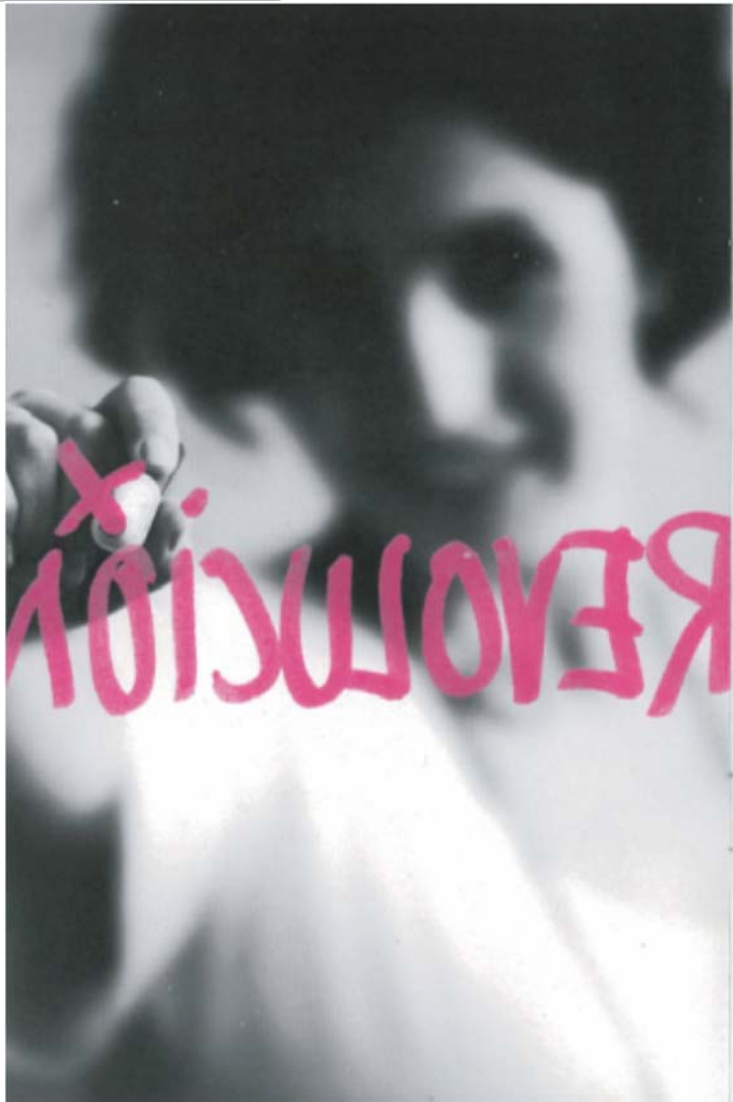


“You Choose: You Decide” changed the bank’s allocation of profits to social projects

Customers choose to use the money they generate in CAN for needs and people rather than activities and things.



Source: Caja Navarra investors presentation.



SECOND RIGHT

TRANSPARENT BANKING

At CAN, we also tell our customers how much profit we make from them and how much they contribute to the social projects they choose. In cash figures. We call this a 'civic account' and it is our customers' **second right**. An exercise in transparency which places us at the forefront of business ethics. Everything is on view, just like it is at our branches. Our undertaking is to work impeccably, without hiding anything, always protecting our customers' interests. They know, at all times, the overall position of their accounts in both financial and social terms.

>> In 2007, 650,000 customers received letters explaining how much profit we had made from their money and how much they had contributed to the projects they had chosen.

Canchas are described as
“branches for social commitment”

**This is an expression
of Civic Banking**

Cancha OP Pamplona

From January 2007:

- Over 65,000 people have visited
- Over 20,000 have chosen their
charitable & benevolent projects





A QUESTÃO DO IDOSO


PRECISAVA SER LEVADA EM CONTA EM NOSSOS PRODUTOS





MONTAMOS UMA **EQUIPE MULTIDISCIPLINAR**
COM PROFISSIONAIS GABARITADOS DE DENTRO E FORA DA EMPRESA




 Resultados de pesquisa para **idoso**

Resultados **1 - 12** de **211**

[refinar os resultados](#) ▶


1 2 3 4 5 >

 Resultados de pesquisa para **gerontologia**

Resultados **1 - 12** de **76**


[refinar os resultados](#) ▶

1 2 3 4 5 >

 Resultados de pesquisa para **terceira idade**

Resultados **1 - 12** de **207**


[refinar os resultados](#) ▶

 Resultados de pesquisa para **envelhecimento**

Resultados **1 - 12** de **28**

[refinar os resultados](#) ▶

1 2 3 >

 Resultados de pesquisa para **melhor idade**

Resultados **1 - 12** de **196**

[refinar os resultados](#) ▶

1 2 3 4 5 >

NO ORKUT + DE **700** COMUNIDADES SOBRE O ASSUNTO



UMA LANDINGPAGE **CENTRALIZAVA** TODO CONTEÚDO

You**Tube**

facebook

orkut^{beta}

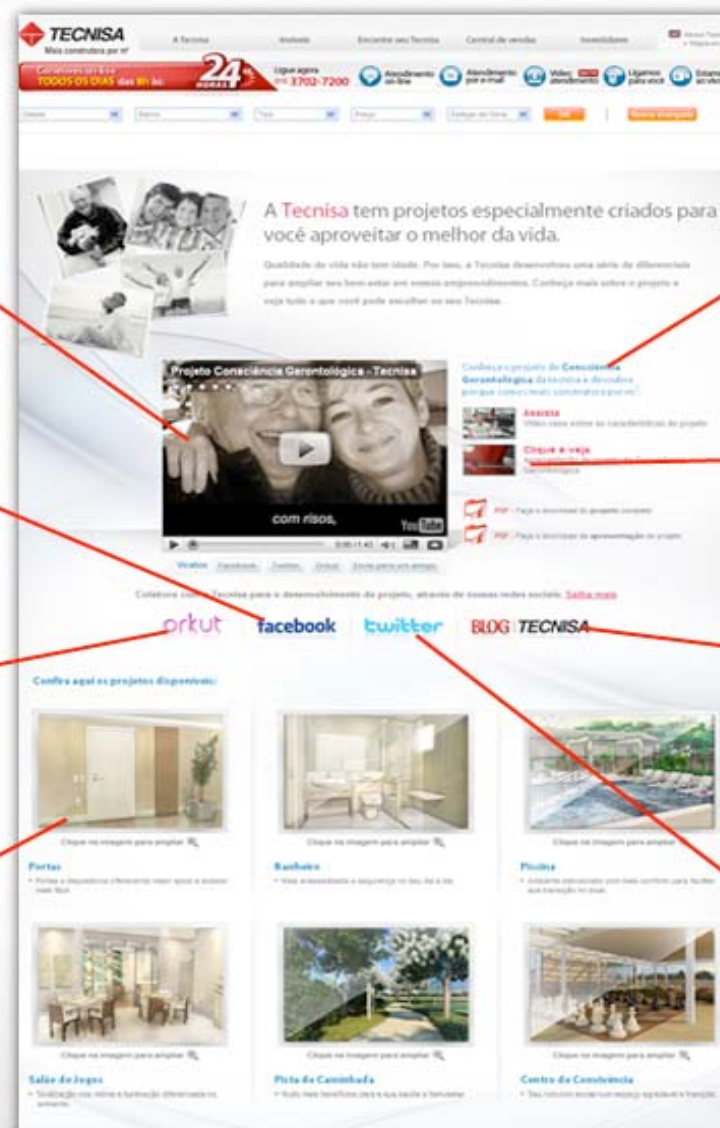
flickr



WIKIPEDIA



slideshare
BETA



BLOG | **TECNISA**

twitter

SELECIONAMOS AS 15 PRINCIPAIS COMUNIDADES DO ORKUT



Odeio quem maltrata idosos (24.165 membros)
Comunidade Original!

Se você também fica indignada (o) de ligar a TV, ou com a lastimável imagem de que alguma forma alg dos casos ser alguém da própria família que faz ist



EU AMO OS IDOSOS (5.877 membros)

Voce que é apaixonado por idosos, tem respeito história para te contar... Essa é a sua comunidade



Respeito e Carinho com o Idoso
Categoria: Família e Lar (1.291)
Local: Brasil

GERIATRIA E GERONTOLOGIA-UERJ (384 membros)
Para todas as pessoas que têm interesse nesta "feliz idade plenamente !



IDOSO: Uma Lição De Vida
Categoria: Família e Lar (1.487)
Local: Brasil
Dedico essa comunidade aos idos

Quem trabalha com os idosos (2.504 membros)
Este espaço é para todos que maravilhosas que são os idosos. RESPEITE O IDOSO, UM DIA VC



AMEM OS IDOSOS (9.176 membros)
ESTA COMUNIDADE FOI CRIADA PARA VOCÊ A COMPREENSÃO, A PACIÊNCIA, O RESPEITO O AMOR ÀS PESSOAS IDOSAS.



Respeito ao idoso: ato de amor
Categoria: Culturas e Comunidade (1.626)
Local: Brasil
Olá meus queridos amigos...

Esse projeto foi criado com a intenção de incluir o id ligados à velhice devem ser vistos de forma crítica e muitas vezes, à percepção desta fase da vida como

Geriatria e Gerontologia (7.594 membros)
Comunidade destinada a profissionais da ar relacionados a geriatria e gerontologia.

Sejam todos bem vindos!



O amor Idoso;
Categoria: Pessoas (506)
Local: Brasil
Todas as pessoas idosas tambem pois a vida e linda!



Respeito ao Idoso
Categoria: Pessoas (3.171)
Local: Brasil
Todos nós, mais cedo ou mais t deveríamos ter a consciência de pessoas que, com seu trabalho

T. Ocupacional em Gerontologia (725 membros)
A Terapia Ocupacional tem como objetivo primordial, cons além de restaurar, manter e melhorar o status ocupacion as causas das dificuldades de desempenho (biológico, soc apresentar.



Mexe com idosos, mexeu comigo (32.798 membros)

Aqui se respeita os idosos! (4.482 membros)
Idosos: eles merecem respeito! Pessoas que tr esrespeitam os nossos Os idosos de maneira

IDOSO Envelhecer com DIGNIDADE
Categoria: Outros (718)
Local: Brasil

"Respeitar o Idoso é respeitar a si conhecido, mas que não é valorizado"
<http://lh3>

GERONTOLOGIA Social - 3ª IDADE (510 membros)
Comunidade destinada aos Assistentes Sociais, estud processo do envelhecimento e da velhice e aos que d social.



Eu tenho um amigo idoso
Categoria: Atividades (1.512)
Local: Brasil
Uma pessoa mais velha é uma jo



NÃO A VIOLÊNCIA CONTRA O IDOSO
Categoria: Pessoas (559)
Local: Brasil
Cada dia mais cresce a violência contra o id Vamos dizer não pra isso!!!

twitter

Conheça o projeto de open innovation Tecnisa, até amanhã vc escolhe 1 idéia para o 1º empreendimento senior friendly
<http://migre.me/3B0R>

10:03 AM Jul 16th from web

vcs já conhecem a mais recente inovação da Tecnisa? Conheça nosso projeto de consciencia gerontológica <http://migre.me/sW0>

12:39 PM Apr 14th from web

Deixe sua idéia em nosso blog no post <http://migre.me/1iMN> ajude os idosos e concorra! by @betoloureiro

6:29 PM May 19th from web

Fizemos um video que explica o nosso projeto de #gerontologia. Conheça a mais recente inovação da Tecnisa clique: <http://migre.me/tcT>

4:07 PM Apr 14th from web

Dê 1 idéia para o projeto de geronto da Tecnisa, se ela for escolhida você ganha R\$1500,00. Saiba + em <http://migre.me/X7f> by @betoloureiro

6:03 PM May 19th from web

no #blogtecnisa, um video conceito sobre nosso projeto de consciência gerontologica <http://migre.me/uae>

11:53 AM Apr 15th from web

Veja nosso video conceito sobre gerontologia em nosso youtube channel <http://www.youtube.com/tecnisa>

6:48 PM May 14th from web

Conheça o projeto de open innovation Tecnisa e ajude escolher a última idéia para uma arquitetura mais inclusiva

<http://migre.me/3B0R>

4:14 PM Jul 13th from web

Ajude a Tecnisa a resolver o problema de acessibilidade do idoso nos empreendimentos. Deixe sua idéia em nosso blog!

11:59 PM May 24th from web

Vc sabia que o banheiro é considerado o cômodo mais perigoso de um domicílio? Conheça o case de gerontologia da Tecnisa

<http://migre.me/X7f>

5:16 PM May 22nd from web

Vc sabia que em 2050 existirão + pessoas acima de 80 anos do que entre 20 e 24? conheça nosso projeto de gerontologia:

<http://migre.me/X7f>

10:55 AM May 12th from web

Você sabia que 10% da população brasileira tem 60 anos ou mais? saiba mais em nosso case de arquitetura inclusiva

<http://migre.me/X7f>

7:27 PM May 6th from web

@estrategiadig Olá, você pode saber mais sobre o projeto em: <http://migre.me/5dIG> e a comunidade do orkut é a Consciência Gerontológica tks

1:03 PM Aug 14th from TweetDeck in reply to estrategiadig

Deixe sua idéia em nosso blog no post <http://migre.me/1iMN> ajude os idosos e concorra! by @betoloureiro

6:29 PM May 19th from web

@acessibilidade Oi tudo bem? consegue acessar o site da Tecnisa? se sim vá em www.tecnisa.com.br/gerontol... um abraço

4:08 PM May 25th from web in reply to acessibilidade





DIEGO RAMOS
PISCINA COM RAMPA



DESIREE MASSETTI
BARRAS EMBORACHADAS



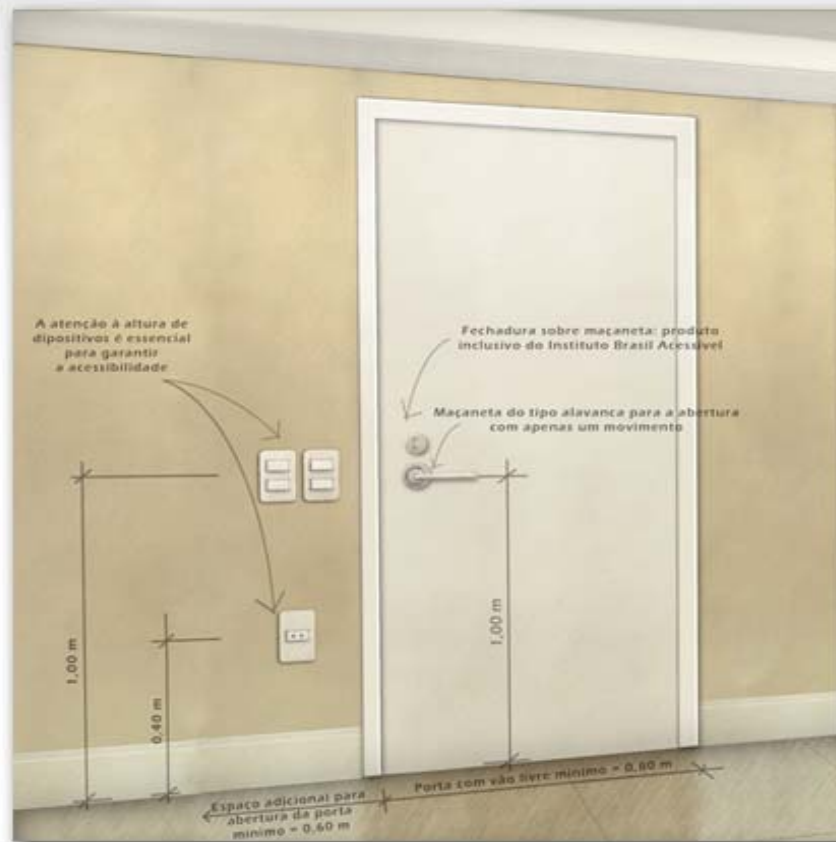
CLÁUDIA GASPAR
ESPAÇO ESPIRITUALIDADE

3 PARTICIPANTES GANHARAM O PRÊMIO



MAIS DE **10.000 INTERAÇÕES** COM O CONTEÚDO

MAIS DE **200 IDÉIAS**



ARQUITETURA INCLUSIVA

PARA O IDOSO

서울특별시
천만상상
오아시스

나의 상상나무 | 상상제안 | 상상토론 | 상상실현 | WOW서울

Apply security access | Secure access revocation **LOGIN** | 로그인 | 회원가입 | 아이디 찾기 | 비밀번호 찾기

01 상상제안

맑고 매력있는 세계도시 서울 건설을 위한 아이디어를 자유롭게 제안해 보세요

- 자유롭게 아이디어 자유상상 **제안하기**
- 지정된 주제로 테마상상 **제안하기**
- 제안된 아이디어 제안등록보기 **돌라보기**

▲ 제안하기 전에 꼭!
나와같은 생각을 누가 먼저?
유사검색

02 상상토론

토론방으로 넘어간 인간에 대하여 찬반토론 해주세요

- 자유토론 토론제안에 대하여 자유롭게 찬반의견 나누기 **토론하기**
- 테마토론 지정된 주제에 찬반의견 나누기 **토론하기**

03 상상실현

서울시 정책으로 최종 선정된 실현제안입니다

- 제 17회 천만상상 실현회의 동영상보기
- 실현진행상황

지금 Green Time!
제안자: 경희대 식품영양학과 공수진 박희진 신선희 (08. 4. 8 제안)
식물안전 교육을 어린이가 특성이 고려된 흥미와 관심을 유도할 수 있는 실현과 체험 프로그램으로 구성

지금 서울시는?
제안시 참고하세요
하미서울 뉴스 보도자료
생결정보 행정정보

오아시스 소식

MORE ▶

- (September 16) ★ 5th visit to the University of ...
- (September 9) ♡ ♡ mileage standards ★ 17th meeting
- (August 26) cheonsangoh realize ...
- (August 26) Uijiro 2008 street myeongchinggong...

Q&A | 문의메일 | 개인정보보호정책 | 사이트 이용약관 | 사이트맵 | 이메일무단수집거부 | **Hi Seoul** SOUL OF ASIA | 서울시 홈페이지

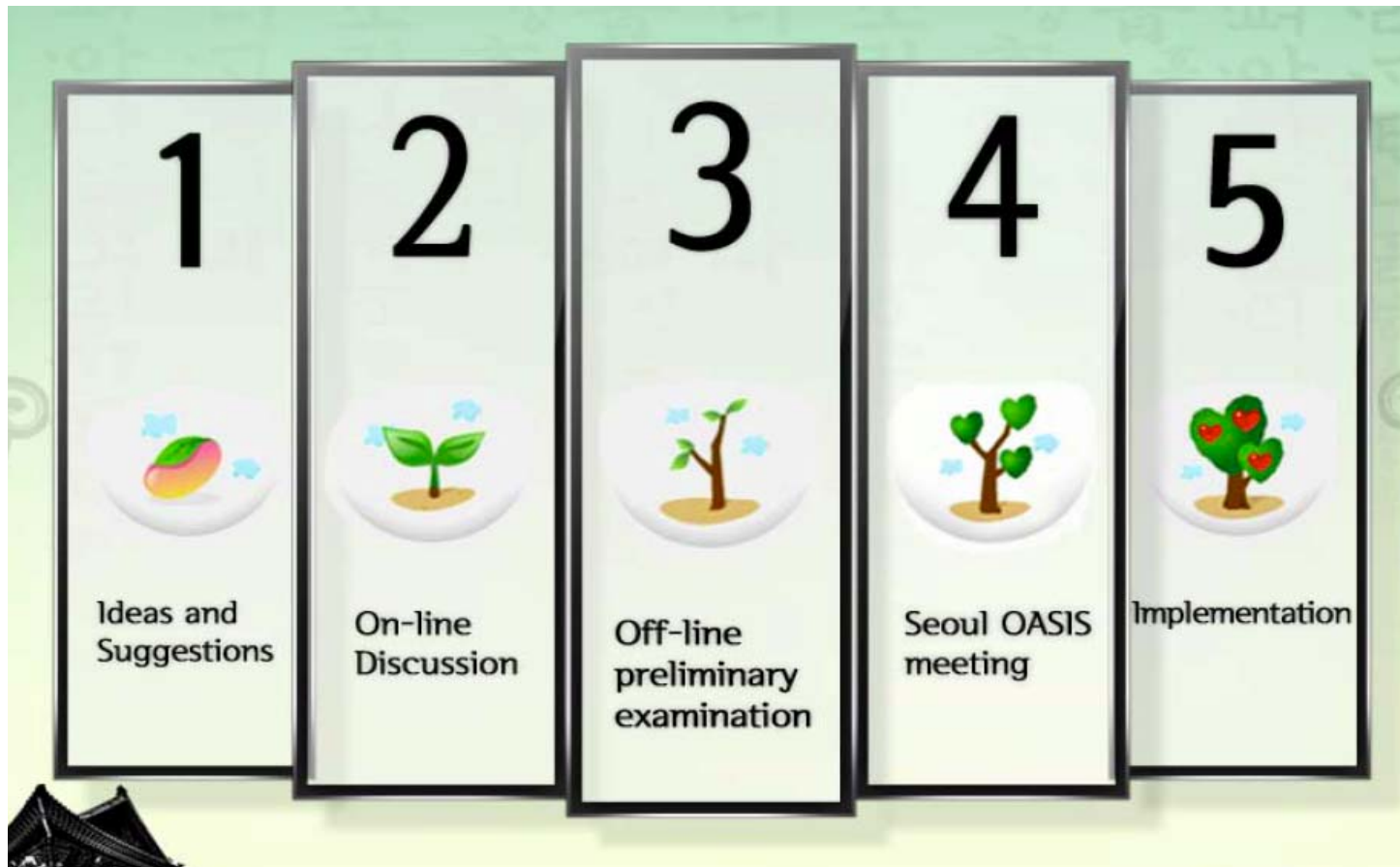
문의전화: 서울시청 창의담당관실 02-2171-2108
COPYRIGHT © 2006 SEOUOASIS. ALL RIGHT RESERVED.

창의의식경
오아시스
길라잡이
fun 상상 이야기
상상누리단

EXPERIENCE
CO-CREATION
PARTNERSHIP

Symnetics

The platform was designed to enhance creativity and imagination in administration – together with citizens.



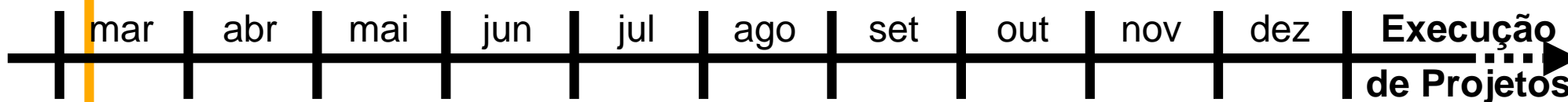
Citizen engagement begins online with presentation, discussion, and feasibility examination





As of May 2009, over 75 ideas have been adopted through the OASIS program, with over 55 completed and implemented

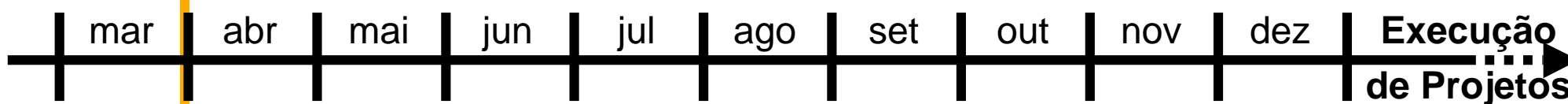
08 e 09 de março de 2006



Em 8 e 9 de março, mais de 850 pessoas se reuniram para definir a visão de futuro para o Rio Grande do Sul.

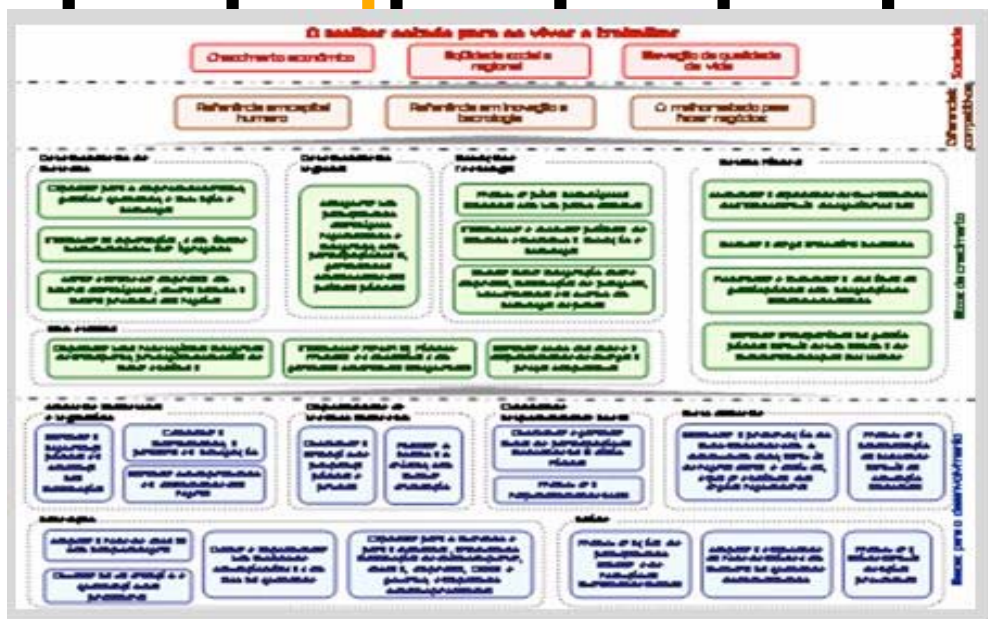
Essa foi a 'largada' do projeto da Agenda 2020.

março e abril



Nos meses de março e abril, mais de 5000 pessoas em 200 municípios votaram na pesquisa que definiu os objetivos prioritários para o desenvolvimento do RS.

26 de abril



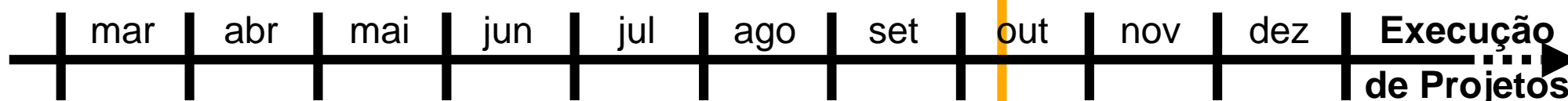
Os resultados da pesquisa e das entrevistas com 70 lideranças foram compilados na reunião do Fórum de Gestão em 26 de abril, quando se desenhou o Mapa Estratégico do RS.

maio e junho



Nos meses de maio e junho, começaram os 11 Fóruns Temáticos:
Desenvolvimento de Mercado, Saúde, Desenvolvimento Regional, Educação, Inovação e Tecnologia, Gestão Pública, Infra-Estrutura, Meio Ambiente, Ambiente Institucional e Regulatório, Disponibilidade de Recursos Financeiros, Cidadania e Responsabilidade Social.
Mais de 350 especialistas, voluntários, Definiram projetos, metas e indicadores para alcançar os objetivos votados pela sociedade.

10 de outubro



No dia 10/10, foi feita a entrega pública da Agenda 2020 para os dois candidatos ao segundo turno ao governo do estado, Yeda Crusius e Olívio Dutra, com a apresentação dos “20 pontos da Agenda”.



PANORAMA ECONÔMICO / Denise Nunes **Plano Carências**

Agenda 2020 retomará o ritmo em março

A Agenda 2020, novo logotipo da Agenda Estratégica 2006-2020, reduziu o ritmo no verão para voltar à carga em março, com a retomada dos fóruns temáticos e a formação dos grupos de trabalho que tocarão os 40 projetos selecionados para se iniciarem neste ano. "Entre março e julho, já queremos ter projetos em execução", revela o coordenador técnico, Ronald Krummenauer. O economista da Agenda, Erik Camarano, afirma que alguns, como o da reforma da Previdência estadual, por exemplo, podem ser concluídos ainda em 2007. Nesse caso específico, a conclusão iria se dar na forma de um projeto de lei a ser entregue na Assembleia. Nessa fase intermediária, após o trabalho de definição de prioridades e antes da implementação dos projetos, Krummenauer e Camarano informam que a primeira etapa demonstrou que os céticos estavam errados: a agenda não se restringiu a interesses empresariais. O andamento dos projetos deverá afastar o segundo risco previsto: que o sucesso da empreitada dependeria do governo. Segundo eles, o governo precisa ser apenas um aliado.

Política > politica@zerohora.com.br

Desenvolvimento Entidades retomam atividades do programa no dia 18 de abril

Agenda 2020 afina projetos com o Piratini

Representantes de entidades empresariais marcaram para o dia 18 de abril a retomada dos trabalhos da Agenda Estratégica 2020.

A intenção é que 14 propostas de combate à crise do Estado sejam incluídas pelo governo do Estado no Plano Plurianual, que será apresentado à Assembleia Legislativa até 15 de maio.

Iniciativas como reforma previdenciária, transparência da gestão pública e municipalização da saúde fazem parte dos 40 projetos da Agenda definidos para começar este ano. Membros da Secretaria de Planejamento e Gestão participaram da elaboração dos planos estratégicos, na tentativa de reduzir o déficit nas contas públicas, estimado em R\$ 2,2 bilhões para 2007.

Não teria sentido um grupo no governo e outro na sociedade fazerem trabalhos semelhantes ao mesmo tempo. O ideal é que sempre sejam desenvolvidos em conjunto – destacou Ronald Krummenauer, coordenador técnico da Agenda 2020.

Resistência de órgãos é barreira ao projeto

Um dos obstáculos a serem ultrapassados pelo movimento é a resistência de corporações. O procurador-geral de Justiça, Mauro Renner, teme que modificações na estrutura do Estado causem prejuízos às atividades desenvolvidas pelo Ministério Público.

– Não podemos, em prol de recuperar outra área, causar prejuízo a uma instituição que dá resultados. O cobertor é curto. Não adianta tirar do MP, porque estaríamos prejudicando a própria sociedade – afirmou Renner.

No fórum de gestão, os participantes irão homologar o programa e formar grupos de trabalho para as atividades deste ano. Os organizadores esperam que a Agenda 2020 passe a ser executada a partir do segundo semestre.

O que é a Agenda

> Idealizado pelas principais entidades empresariais gaúchas em dezembro de 2005, começou a tomar forma em 2006.

> Na primeira etapa do projeto, realizada entre os dias 8 e 9 de março do ano passado, cerca de 800 participantes discutiram na Fierga um cardápio de propostas de desenvolvimento econômico do Estado.

> No fórum, entidades de trabalhadores, empresários e setor público definiram 90 ações e metas de curto, médio e longo prazos, como aumento da capacidade de investimentos por meio de equilíbrio fiscal e redução da carga tributária.

> As primeiras conclusões foram apresentadas em julho.

> Em 10 de outubro, um documento com diagnóstico, soluções e metas para o Estado até 2020 foi entregue aos então candidatos a governador Yeda Crusius e Olívio Dutra.

> No dia 8 de novembro, o presidente da Fierga, Paulo Tigre, apresentou a Agenda 2020 na Comissão de Economia e Desenvolvimento da Assembleia Legislativa. O objetivo era garantir a implementação de pelo menos 40 propostas do projeto em 2007.

O viaduto e o aeroporto

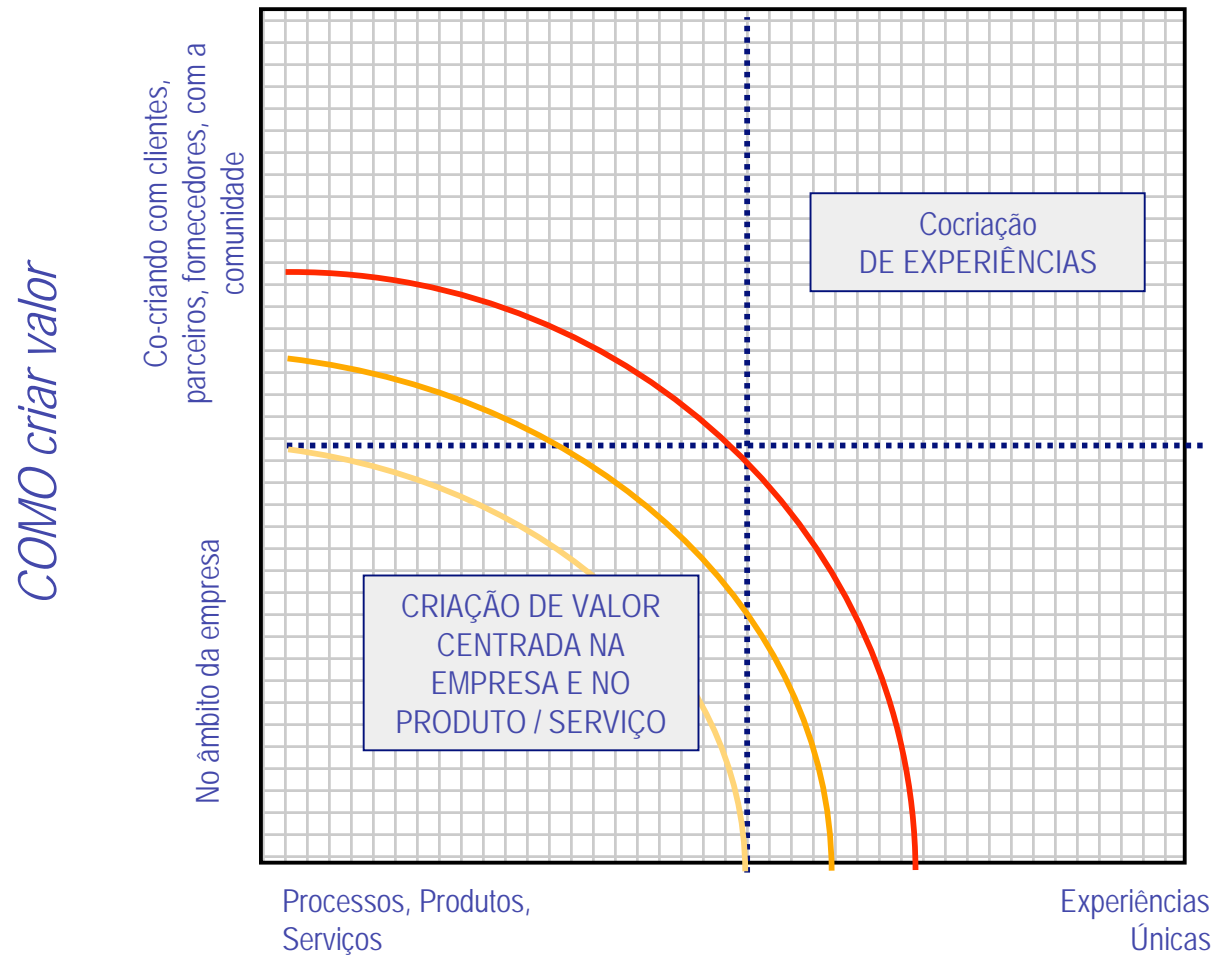
1 A Agenda Estratégica 2020 debateu ontem as soluções para a BR-116 e a ampliação da pista do Aeroporto Salgado Filho. Foram debatidos vários problemas, inclusive a licença ambiental da Fepam no caso do aeroporto. No entanto, há um problema delicado para quando a Infraero colocar o equipamento ILS (Instrument Landing System), que permitirá pousos com metade da taxa de visibilidade atual.

2 O projeto junto de ser calibrado da obra sa comp junto da No pape ções moc

O futuro na Expointer

Grupo de jovens divulgou a Agenda 2020 na Expointer. Distribuiu prospectos e perguntou sobre o interesse de cada pessoa em relação ao futuro do Estado: mais saúde, mais segurança ou mais empregos. Ganhou a saúde, seguida da segurança.

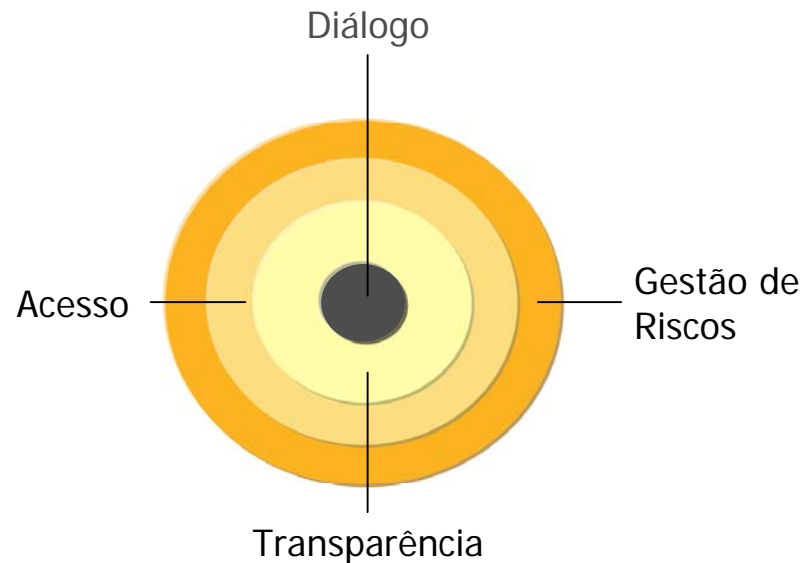
PERIENCE .CREATION PARTNERSHIP



QUE TIPO de valor?

Quais interações são particularmente unilaterais, excluindo o cliente de engajar-se num diálogo que pode resultar em novas opções para ambos (cliente e empresa)?

Quais interações são particularmente restritas, onde a informação correta não está acessível ao cliente ou à empresa?



Em quais interações existe risco para ambos e que um ou outro lado não entende? Em quais interações um compartilhamento mais aberto de informação resultaria numa melhor distribuição do risco?

Quais interações são particularmente opacas, misteriosas ou unilaterais? Em quais interações poder-se-ia compartilhar mais informação para ambos os lados revelando novas oportunidades?

Para “fugir” da proposta de valor básica (custo, qualidade e entrega), as empresas investem nas interações ao longo da cadeia de valor

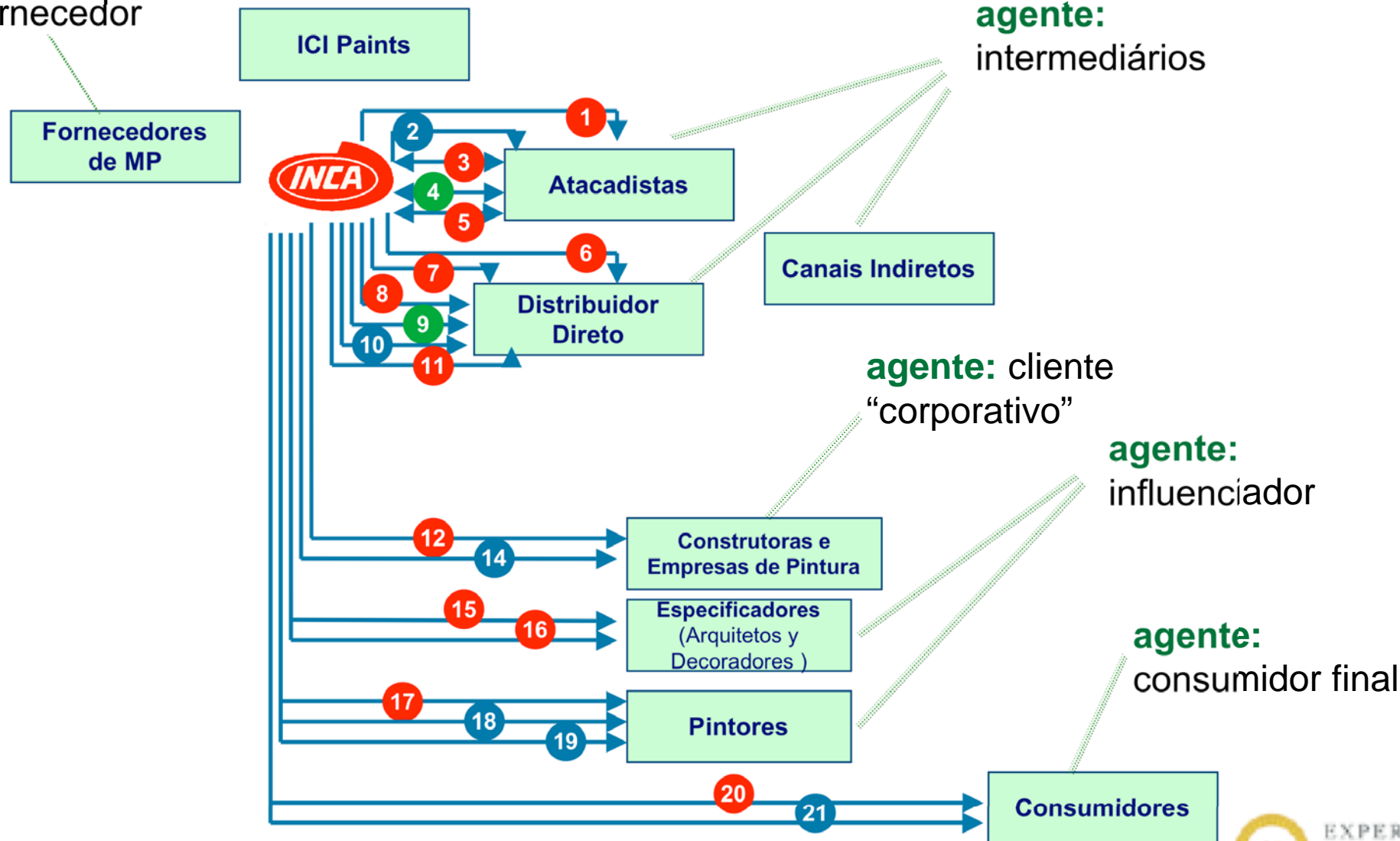
Ou seja, o valor está diretamente relacionado com a qualidade dos interações ao longo da cadeia de valor



A cadeia de valor no B2B é um sistema de múltiplas interações com diversos agentes

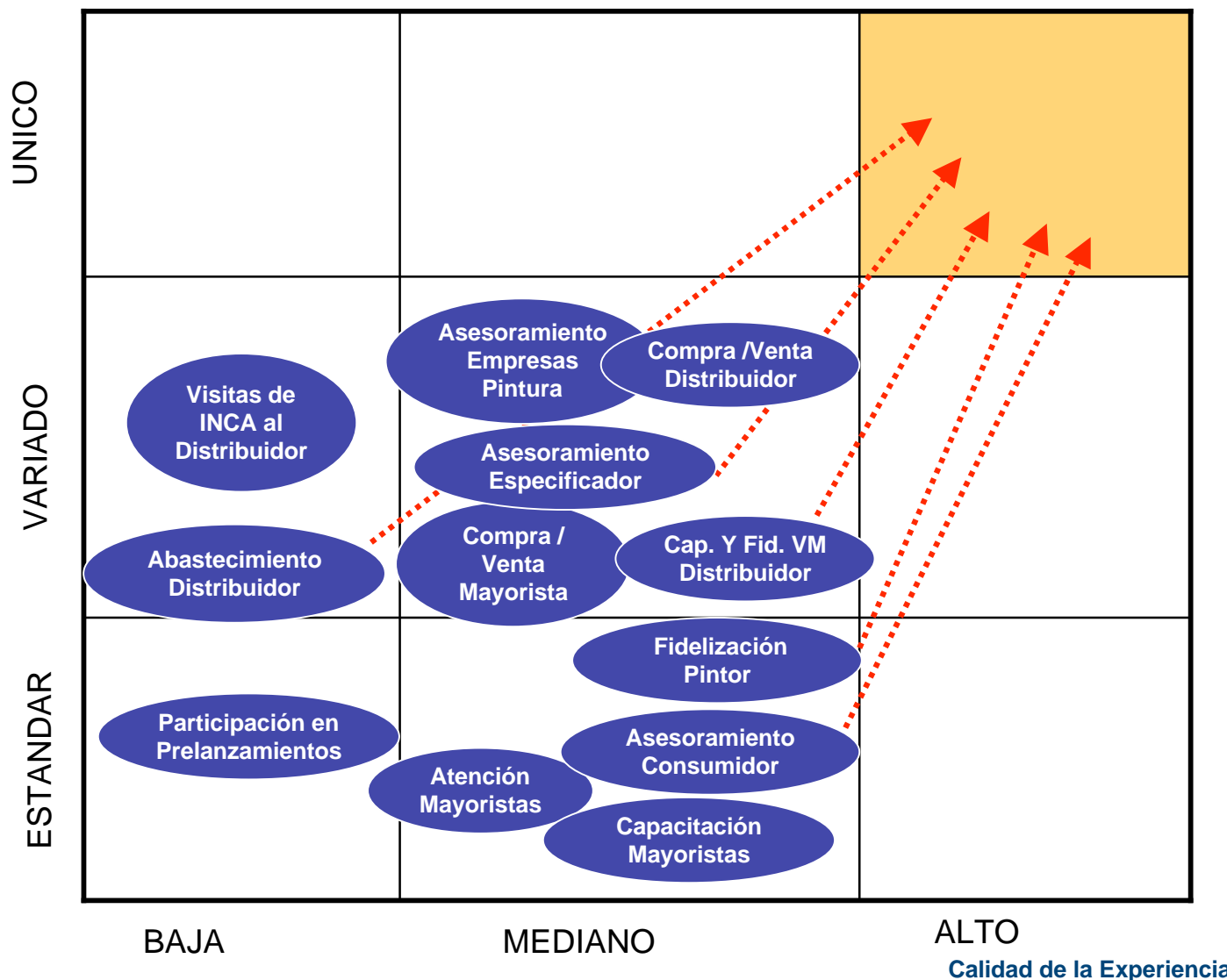
agente:
fornecedor

agente:
intermediários



Contextualización de la Experiencia

Portfolio de Experiencias: INCA



Visitas de INCA al Distribuidor El Distribuidor quiere la visita de directivos e ingenieros no sólo del vendedor

Abastecimiento del Distribuidor Requieren entregas en 24 hs, tracking de pedidos. Sobre todo el interior

Participación en prelanzamientos. Se podría involucrar más a la cadena en el prelanzamiento de los productos

Asesoramiento a Empresas de Pintura. Requieren de un promotor directo que este permanentemente

Compra/venta Distribuidor. Requieren condiciones comerciales especiales y trato diferencial.

Asesoramiento Especificador. Existen herramientas que pueden ser de su interés que no se difunden. No se les da capacitación customizada

Capacitación y Fidelización al vendedor de mostrador. Se podría incentivar más la venta a favor de INCA

Fidelización del pintor. Las acciones no generan la fidelización que el pintor tiene con su distribuidor

Asesoramiento Consumidor. Al consumidor le llega un asesoramiento de menor calidad en la medida en que se avanza en la cadena.

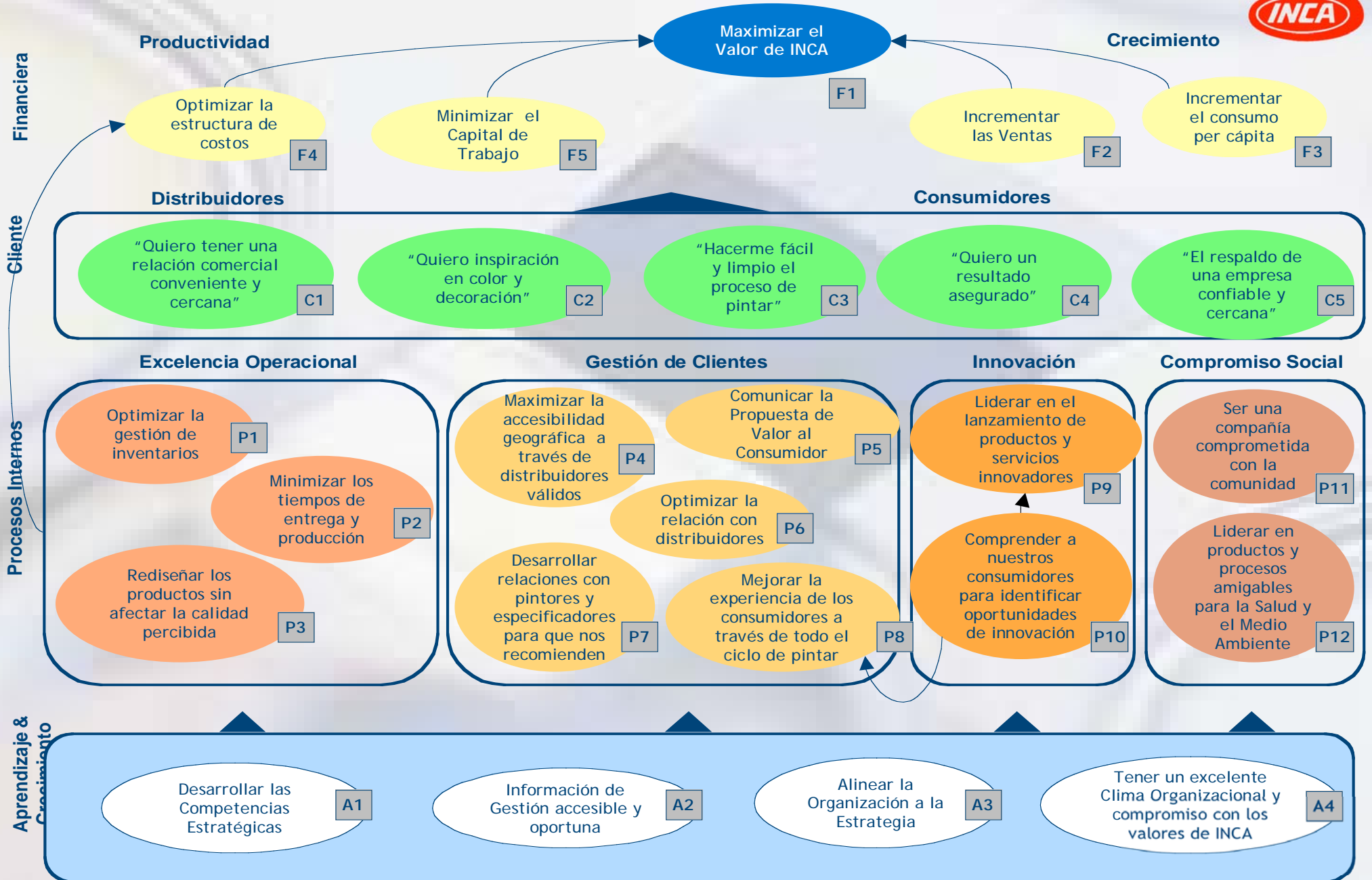
Antes



Depois



Mapa estratégico cocriado de INCA



Pacientes

Familiares

Empresas



Convênios

Médicos



Ambiente para a criatividade e espontaneidade

Observação e entendimento da experiência dos pacientes





Prototipação e apresentação lúdica
das soluções de cocriação com os
clientes

"Sinto confiança no apoio médico, mas só vou quando tenho problemas"

"As opções de práticas Esportivas não me atraem".



"Tenho dificuldade de manter uma disciplina rígida".

"Sempre fico preocupado com o resultado de check-ups".

"Sinto-me desestimulado em mudar meus hábitos"

Symnetics

O “dilema do inovador”:
mover-se ou
esperar os outros se
mexerem?



Symnetics Qual o maior risco?



INOVAR

IBM, GE, APPLE

X

FICAR PARADO

XEROX, POLAROID, GM

ORÇAMENTO
das empresas

20%

80%

INOVAÇÃO
das empresas

80%

20%

Se temos todas as certezas (números)
antes de inovar, então não existe
inovação alguma...

Symnetics

os inimigos...

Alguém já deve ter feito.

O mercado não está preparado

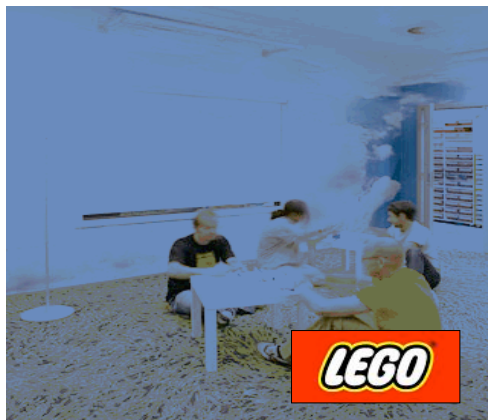
Isso nós já fazemos

Não está na nossa missão...

É legal, mas....

Symnetics

Ambientes de Inovação



Symnetics

o que pessoas e equipes precisam para inovar

- **Confiança mútua**
- **Empatia ativa**
- **Acesso à ajuda**
- **Suspensão temporária do julgamento**
- **Coragem**



	CONSERVADORES	CO-CRIADORES	EM TRÂNSITO
PERFIL DAS EMPRESAS	<ul style="list-style-type: none"> • Indústria (43% x 33%) • Até 500 funcionários (48% x 35%) • Capital Fechado (76% x 64%) e Nacional (57% x 54%) • Faturamento anual até R\$ 120 MM por ano (43% x 31%) • Gestão familiar (43% x 22%) 	<ul style="list-style-type: none"> • Indústria (40% x 34%), Comércio (30% x 34%) e Serviços (30% x 34%) • Acima de 5.000 funcionários (40% x 20%) • Capital Aberto (53% x 33%) e Multinacional (40% x 36%) • Faturamento anual acima de R\$ 500MM por ano (70% x 47%) • Gestão profissionalizada (90% x 78%) 	<ul style="list-style-type: none"> • Comércio (44% x 34%) e Serviços (38% x 34%) • De 1.000 a 5.000 funcionários (43% x 34%) • Capital Fechado (77% x 64%), Nacional e Misto (69% x 65%) • Faturamento anual de R\$ 120MM a R\$ 500MM por ano (23% x 15%)
PERFIL DOS ENTREVISTADOS	<ul style="list-style-type: none"> • Homens (63% x 65%) • De 25 a 44 anos (48% x 43%) • Gerentes e Superintendente (90% x 86%) • Trabalham mais na área de Inovação (10% x 6%) • Menor presença FEMININA 	<ul style="list-style-type: none"> • De 18 a 24 anos (10% x 5%) • Gerentes (87% x 85%) • Trabalham mais na área de Marketing (87% x 78%) • Maior presença FEMININA 	<ul style="list-style-type: none"> • Homens (62% x 65%) • De 18 a 64 anos • Gerentes (82% x 85%) e Diretores (18% x 14%) • Trabalham na área de Inovação (8% x 6%) • Maior presença FEMININA

Fonte: Pesquisa H2R/Symnetics, 2007

Exercício: onde você gasta seu tempo hoje
(0 a 100%)?

CAIXA 1
Melhorando
os negócios
de hoje

CAIXA 2
Esquecendo
seletivamente
o passado

CAIXA 3
criando o futuro

Fonte: V. Govindajaran

Exercício - aonde você gasta seu tempo hoje
(0 a 100%)?

CAIXA 1
Melhorando
os negócios
de hoje

CAIXA 2
Esquecendo
seletivamente
o passado

CAIXA 3
criando o futuro

espaço do oceano azul



Fonte: V. Govindajaran



Cocriação de Valor

FGV-CEAG

27/4/10

André Coutinho

acoutinho@symnetics.com.br

andrercoutinho.wordpress.com

